

GUIA D'ASSESSORAMENT

Número 10 | OCT_2018

COM ELABORAR UNA ENQUESTA?

TORRE JUSSANA

CENTRE DE SERVEIS
A LES ASSOCIACIONS

bcn.cat/tjussana

Una bona manera per conèixer l'opinió de la base social de les associacions és fent una **enquesta**. Aquesta eina permet conèixer l'opinió, contrastar i complementar la informació per poder prendre decisions. Les valoracions de les persones assistents a actes i activitats de l'associació o saber els interessos de les persones sòcies de l'entitat, són alguns dels aspectes que es poden recollir a través d'una enquesta.

Abans de redactar les preguntes, és important definir quins són els objectius de l'enquesta, a qui va dirigida, els terminis per emplenar-la i el canal que s'utilitzarà, entre d'altres factors.

En aquesta Guia exposem què cal tenir en compte a l'hora de preparar, realitzar i analitzar una enquesta.



GESTIONA:
 **consell d'associacions
de barcelona**

 **Ajuntament de
Barcelona** 

1: ETAPES D'ELABORACIÓ D'UNA ENQUESTA

- 1) Exposició clara dels **objectius**.
- 2) Definir la **població** a la qual es farà l'enquesta.
- 3) Comprovar que totes les dades són pertinents i que **no s'omet cap dada essencial**, tenint en compte
- no excedir-se** amb la quantitat d'informació demanada.
- 4) Definir els **mitjans** pels quals es realitzarà l'enquesta (telèfon, correu, visita personalitzada...).
- 5) Fer una **enquesta pilot** (opcional).

2: EL QÜESTIONARI

El qüestionari és el formulari que conté les preguntes o variables de la investigació i on es registren les respostes de les persones entrevistades. El disseny del qüestionari no és senzill i presenta algunes dificultats. Si bé preguntar és relativament fàcil, fer bones preguntes és complex, ja que cal assegurar que totes les preguntes es plantegen de la mateixa manera.

Els objectius del qüestionari són:

- » **Obtenir** les dades.
- » **Formular preguntes concretes** sobre allò que ens interessa.
- » Servir d'**estímul per a la cooperació** de les persones enquestades.
- » **Homogeneïtzar** l'obtenció de la informació fent preguntes que es responguin en el mateix ordre, amb el mateix nivell i de la mateixa manera.

Existeixen diferents tipus de qüestionaris segons:

el tipus d'enquesta	<ul style="list-style-type: none"> • Personal • Postal • Telefònica
el tipus de preguntes	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurat • Semi-estructurat • No estructurat
l'individu que contesta	<ul style="list-style-type: none"> • Qüestionari a persones físiques • Qüestionari a empreses i organitzacions

3: FASES D'ELABORACIÓ DEL QÜESTIONARI

Els passos a l'hora de fer un qüestionari són els següents:

- 1) **DECISIONS PRÈVIES**: decidir l'objectiu de l'enquesta i quina informació es vol extreure.
- 2) **FORMULACIÓ DE PREGUNTES**: definir blocs d'informació, el contingut i la redacció de les preguntes i analitzar les dificultats que poden sortir en la resposta.
- 3) **CONSTRUCCIÓ DEL QÜESTIONARI**: estructura del qüestionari, el format i la presentació. I sempre és important fer un assaig de la realització del qüestionari.

4: ESTRUCTURA D'UN QÜESTIONARI

Un qüestionari consta de **tres parts**:

1) La introducció:

Exposició de l'objectiu de la investigació i qui l'està realitzant.

2) El cos:

És el conjunt de preguntes del formulari. Pot estar subdividit de la manera que es consideri més efectiva (per àmbits temàtics, per grau de complexitat, per tipologies de preguntes...).

3) La identificació:

Està formada per variables que permeten reconèixer les característiques sociodemogràfiques o de relació amb l'entitat de les persones que responen el qüestionari. Us recomanem que l'enquesta sigui anònima, per tal que les persones responguin lliurement.

5: TIPUS D'INFORMACIÓ

En elaborar el qüestionari cal tenir clar el tipus d'informació que es vol obtenir:

- » **Fets o comportaments objectius i verificables:** per exemple, quan s'utilitza un servei, qui l'utilitza, etc.
- » **Coneixements:** informació sobre el coneixement que té la població sobre una associació, un servei, etc.
- » **Opinions o judicis:** informació relacionada amb l'opinió, valoració o grau de satisfacció sobre una entitat, un servei, una activitat...

6: TIPUS DE PREGUNTES I RESPOSTES

Segons el tipus d'informació que s'està buscant, variarà el que cal incloure en l'enquesta. Aquestes poden ser:

- » Preguntes obertes.
- » Preguntes tancades: dicotòmiques o politòmiques (de resposta única, o de resposta múltiple).
- » Preguntes introductòries.
- » Preguntes filtre: per ex.: "Si has respost No, passa a la pregunta 10".
- » Preguntes sobre comportaments o conductes.
- » Preguntes delicades.
- » Preguntes de classificació (edat, sexe, estudis...).

Consells per a determinar l'ordre de les preguntes:

- » Començar amb una presentació.
- » L'ordre de les preguntes no ha d'afectar a les respostes.
- » Preguntes filtre a l'inici dels blocs.
- » Preguntes inicials senzilles i interessants.
- » Agrupar els temes afins.
- » Anar d'allò més general a allò més específic.
- » Anar d'allò més senzill a allò més complicat.
- » Situar les preguntes delicades a la part central del qüestionari.



- » Agrupar preguntes de formats similars.
- » Acabar amb preguntes més amables o menys compromeses.
- » Preguntes classificatòries al final.
- » Donar les gràcies al final.

“ No oblideu de donar les gràcies al final de l'enquesta ”

Les respostes també poden variar:

OBERTES:

Són més difícils de valorar. La persona enquestada pot respondre qualsevol cosa.

TANCADES:

Es donen una o varies opcions. La resposta ja està definida. No es pot posar qualsevol cosa.

Per tal de mesurar les variables hi ha diferents escales:

- » **NOMINAL:** s'identifica una sola resposta de totes les possibles. Permet calcular freqüències, taules...
- » **ORDINAL:** cal ordenar una determinada llista. Ex: ordenar d'allò més conegut a allò menys conegut.
- » **INTERVAL:** es posa una nota entre 0 i 10. Permet calcular mitjanes, desviacions...



7: ALGUNS ERRORS EN LA REDACCIÓ DE PREGUNTES

- » Preguntes carregades que **indueixen una resposta en particular**:
Ex.: "Cal comprar als infants joguines bèl·liques que inciten a la violència?".
- » **Preguntes dobles**: Ex.: "Estàs d'acord amb la política educativa i cultural del govern?".
- » **Respostes dobles**: Ex.: "Quin producte compra més sovint als supermercats? 1. Alimentació i drogueria; 2. Vestits i sabates".
- » **Preguntes ambigües**, amb dues o més interpretacions. Ex.: "Va sovint al teatre?".
- » **Vocabulari inadequat**: Ex.: "Li sembla elevat el marge operacional de les entitats financeres?".
- » **Alternatives no contemplades**: En preguntes tancades convé posar "altres" o "NS/NC".
- » **Preguntes en negatiu**: "No pensa vostè que fumar perjudica la salut?"

8: L'ANALISI DE LA INFORMACIÓ

Cal tenir en compte que **les dades obtingudes a través d'una enquesta són una part de la realitat, però no són tota la realitat**. La seva representativitat dependrà del nombre d'enquestes omplertes en relació amb el total de població susceptible de ser enquestada.

Per tal de **millorar el tractament de la informació**, podeu tenir en compte també d'altres aspectes:

- » **Elaborar un informe amb l'explicació de l'enquesta** (objectius, procés de recollida, etc.), l'anàlisi de les dades de l'enquesta i les principals conclusions d'interès per l'entitat. Remarqueu les dades més rellevants.
- » Utilitzar **preguntes filtres per a complementar l'anàlisi** (edat, sexe...). Les taules dinàmiques de l'excel us poden ajudar en aquest sentit.
- » Utilitzar **paràmetres matemàtics** (mitjana, moda, percentils...) facilita l'anàlisi de les dades.
- » Utilitzar **gràfics** (forquilles, barres...) facilita una comprensió visual i ràpida de les dades.



9: RECOMANACIONS FINALS

- ✓ Utilitzeu un **format clar** i que sigui fàcil de llegir.
- ✓ Utilitzeu un **llenguatge senzill**.
- ✓ **Clarifiqueu** les preguntes i les possibles respostes.
- ✓ Pregunteu allò essencial, amb **capacitat de síntesi**.
- ✓ Feu servir **termes adequats**.
- ✓ Faciliteu la **memòria**.
- ✓ **Eviteu** la realització de càlculs.
- ✓ **No feu preguntes que induïxin la resposta**.
- ✓ Feu **preguntes curtes**.
- ✓ **Eviteu fer moltes preguntes obertes**.
- ✓ Feu un **assaig** o pre-test del qüestionari.



RECURSOS ÚTILS:

» Publicació d'interès:

Alcañiz Zanon, M.; Planas Paz, D. (2011). *Disseny d'enquestes per a la investigació social*. Universitat de Barcelona (UB)

Les noves tecnologies de la informació i la comunicació han facilitat l'aparició d'eines virtuals per poder fer enquestes i recollir-ne les dades. Algunes d'aquestes eines són les següents:

» Google forms:

(<https://www.google.com/drive>)
a través d'un compte de gmail
podeu crear formularis de manera
gratuïta i recollir-ne les dades.

» SurveyMonkey:

(<http://www.surveymonkey.com>)
Eina de creació de formularis i
enquestes amb versió gratuïta.

» JotForm:

(<http://www.jotform.com/>)
Eina de creació de formularis i
enquestes amb versió gratuïta.

Des de **Torre Jussana – Centre de Serveis a les Associacions** oferim una orientació global a les associacions, a les seves juntes directives i a les persones amb responsabilitats, a partir de diferents serveis i recursos orientats a donar respostes a les necessitats que puguin sorgir al llarg de la trajectòria de cada associació.

EN QUÈ US PODEM AJUDAR A TJ?:

- » **PUBLICACIONS:** Consulteu l'Útil Pràctic 25-Manual d'elaboració i avaluació de projectes, on hi trobareu indicacions per recollir indicadors, tant per a la definició dels projectes com per a la seva avaluació.
- » **FORMACIÓ:** Consulteu els cursos sobre participació i elaboració de projectes de les diferents ofertes formatives trimestrals.

CONSULTEU TOTS ELS SERVEIS DEL CENTRE
I COM SOL·LICITAR-LOS A
WWW.BCN.CAT/TJUSSANA

*A Torre Jussana
us ajudem a millorar
el funcionament
de la vostra associació!*

TORRE JUSSANA

Centre de Serveis a les Associacions

Av. Cardenal Vidal i Barraquer, 30
08035 Barcelona

Tel. 932 564 118

bcn.cat/tjussana

tjussana@bcn.cat

 fb.com/torrejussana

 [@tjussana](https://twitter.com/tjussana)



GESTIONA:



Ajuntament de
Barcelona

